

초고령사회 공공도서관 노인이용자를 위한 '노노 서비스(老老 service)' 방안 연구*

- 부산광역시 공공도서관을 중심으로 -

A Study on Elderly Services by Elderly in Public Libraries in A Post-aged Society: Focusing on the Busan Metropolitan City Public Library

김 명 속 (Myung Sook Kim)**

초 록

본 연구의 목적은 초고령사회를 맞아 도서관 주이용자로 등장한 노인을 위하여 노인이 서비스 제공자이며 수혜자가 되는 '노노 서비스' 방안을 마련하여 제시하기 위한 것이다. 부산지역 공공도서관의 노인이용자 119명을 대상으로 한 설문조사와 G도서관 사서 포커스그룹과의 면담 결과 '노노 서비스'가 필요한 것으로 확인되었다. '노노 서비스' 수혜자 측면에서 가장 필요한 서비스는 컴퓨터 정보검색 도움서비스, 도서관 이용 안내서비스, 도서 검색방법 안내서비스, 권장 또는 인기도서 안내서비스 등의 순으로 조사되었다. '노노 서비스' 제공자 측면에서 참여의향은 60대가 가장 높았고 참여방법은 실비유급 자원봉사로 1주일에 3회, 1일 4시간 이내를 가장 선호하였다. 이에 따라 참여자는 정부 노인일자리사업의 사회공헌활동과 연계하여 모집하고 사전교육이 필요한 것으로 분석되었다. 더불어 노인커뮤니티 공간 조성과 은퇴사서의 참여 필요성도 제기 되었다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to prepare and present a plan for the elderly service, in which the elderly become service providers and beneficiaries for the elderly who have emerged as the main library users in the face of a post-aged society. As a result of a survey of 119 elderly users of public libraries in the Busan area and an interview with a focus group of librarians at G Library, it was confirmed that the elderly service was needed. The most necessary services in terms of the beneficiaries of the Elderly Services by Elderly were surveyed in the order of computer information search help service, library usage guide service, book search method guide service, and recommended or popular book guide service. In terms of 'Elderly Services by Elderly' providers, the willingness to participate was the highest among those in their 60s, and the preferred method of participation was paid volunteer work three times a week, within four hours a day. Accordingly, it was analyzed that participants were recruited in connection with the social contribution activities of the government employment program for the elderly and prior training was necessary. In addition, the need for the creation of a community space for the elderly and the participation of retired librarians was raised.

키워드: 초고령사회, 노인이용자, 노인서비스, 노인사회참여

Post-aged Society, Elderly User, Elderly Service, Elderly Social Participation

* 이 논문은 부산대학교 일반대학원 석사학위논문(2023.02)을 축약한 것임.

** 부산대학교 대학원 문헌정보학과 석사졸업(happydays36500@naver.com)

논문접수일자 : 2023년 2월 13일 논문심사일자 : 2023년 2월 14일 게재확정일자 : 2023년 3월 1일
한국비블리아학회지, 34(1): 75-96, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.075>

※ Copyright © 2023 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 필요성

우리나라는 2025년에 초고령사회로 진입한다. 우리사회가 초고령사회로 빠르게 전환되면서 도서관을 이용하는 노인이용자도 크게 증가하고 있다. 인터넷의 생활화와 디지털도서관의 출현으로 한때 물리적 도서관은 사라질 것이라는 우울한 전망이 난무하였으나 노인이용자의 증가는 도서관에 대한 이러한 우려를 불식시키는데 큰 역할을 하고 있다.

초고령사회란 UN의 인구구조 분류에 따른 것으로 한 국가의 총인구 중에서 65세 이상의 노인이 차지하는 비율에 따라 고령화사회, 고령사회, 초고령사회로 나눈다(통계청, 2016). 우리나라는 2000년에 65세 이상의 노인이 7%를 초과하여 고령화사회에 진입하였고 2017년에는 14%를 넘어 고령사회로 전환되었다. 그리고 2025년에는 노인이 전체인구의 20%를 초과하는 초고령사회에 진입하게 되며 2050년에는 노인비율이 전체인구의 40%를 초과할 전망이다. 특히 부산은 2021년에 이미 전국 지방자치단체 중에서 가장 먼저 초고령사회로 진입하였다. 우리나라가 초고령사회로의 진입이 빨라지고 있는 이유는 출산율 감소와 기대수명의 증가 때문이다. 또한 우리나라 노인인구의 급격한 증가요인으로 80만 명의 베이비붐 세대가 고령세대로 진입하는 것도 꼽을 수 있다.

전체인구에서 노인이 차지하는 비율이 증가함에 따라 공공도서관의 노인이용자도 점점 증가하고 있다. 그러나 도서관에서 제공하는 노인서비스는 아직까지 미미한 실정이며 성인을

위한 서비스에 포함된 경우가 대부분이다. 공공도서관 사서들도 노인서비스에 대한 필요성은 인식하고 있으나 정부의 공무원 수 동결 등으로 별도의 노인서비스 제공을 위한 추가 인력확보는 쉽지 않다(행정안전부, 2022). 더욱이 통계청의 장래 인구 추계를 보면 2020년 기준 생산연령인구 100명당 부양할 인구는 38.7명이며, 2070년에는 116.8명으로 예측되고 있어 젊은 인력은 점점 확보하기가 어려워질 것으로 보인다(통계청 국가통계포털, 2022). 그리고 도서관서비스 관련 여러 연구에서도 노인서비스를 위한 전문인력 배치의 필요성은 제기되고 있으나 구체적으로 어떻게 전문인력을 확보할 것인지에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 이에 따라 초고령사회의 도서관서비스 패러다임 변화가 가져올 공공도서관의 최우선 과제는 노인서비스를 위한 인력 확보가 될 것이다.

1.2 연구의 목적

인간의 생애주기는 보통 영아기, 유아기, 아동기, 청소년기, 성년기, 중년기, 노년기로 나눈다. 그러나 영국의 인구사회학자인 Peter Laslett는 그의 저서 『A Fresh Map of Life』에서 생애주기를 크게 4단계로 나누어 설명하였다. 생애주기 중 제1기(the first age)는 1세~25세까지의 유아청소년기로 교육을 받으며 부모에게 의존하는 시기이고, 제2기(the second age)는 25세~50세까지로 결혼과 취업으로 사회적 의무를 다하는 시기이며, 제3기(the third age)는 50세~75세까지로 은퇴 후 건강하게 삶을 향유하며 보람을 찾는 자아실현의 시기이고, 제4기(the fourth age)는 75세~100세까지로 심신

이 쇠약해져 타인의 도움을 받는 의존의 시기로 분류하였다.

Peter Laslett의 주장에 따르면 우리나라 인구에서 가장 큰 비중을 차지하는 베이비부머들은 노년기에는 진입하였지만 아직 인생주기 제3기인 자아실현시기를 지나가고 있다. 이들은 1955년에서 1963년까지 한해 100만 명을 넘나들던 베이비붐시대에 출생한 세대로 최근 차례로 은퇴하여 2020년부터는 65세에 도달하며 노인인구로 유입되고 있다. 이들 베이비부머 세대는 전후 빈곤하던 경제상황에서 출발하여 국가의 고속 경제성장을 경험하였다. 그리고 1990년대부터 일반화되기 시작한 개인용 컴퓨터를 이용하여 사회생활을 영위하여 디지털기기를 활용하여 정보를 획득할 수 있는 새로운 노인세대이기도 하다. 이렇게 새롭게 유입되는 노인 인구는 양적 변화 뿐 아니라 질적 변화도 동반되어 과거에 정의된 정보취약계층으로서의 노인인구와는 상당히 차별화 되는 특징을 가지고 있다. 이러한 특징을 가진 노인인구가 공공도서관의 서비스를 이용하는 행태는 과거와 같이 단지 수동적인 서비스 수혜자로 만족하지 못하고 보다 적극적으로 참여하고자 하는 양상을 보이고 있다.

이러한 관점에서 노인이용자들의 욕구를 조사하여 사회참여를 원하는 노인 유희인력이 사회공헌활동을 통해 자아실현을 도모할 수 있도록 공공도서관 노인서비스 제공자로서의 노인의 역할을 모색하는 것도 의미가 있을 것이다.

본 연구의 목적은 도서관 주이용자로 등장한 노인을 위하여 노인이 서비스 제공자이며 수혜자가 되는 '노노 서비스' 방안을 마련하여 제시

하기 위한 것이다. 이를 통해 노인이용자들은 도서관에서 상호 활발한 소통으로 지식정보를 교류하고, 사회활동에도 지속적으로 참여하며 삶의 보람을 찾을 수 있을 것이다.

1.3 연구의 내용 및 방법

이 연구에서는 도서관에서 노인서비스를 노인이 제공하는 '노노 서비스' 방안을 모색하기 위해 연구범위를 2021년 초고령사회에 진입한 부산광역시로 정하였다. 연구대상은 부산광역시 16개 구·군 공공도서관과 여유시간을 도서관에서 보낼 수 있는 통상적인 정년퇴직 연령인 60세 이상 도서관 노인이용자로 한정하여 연구를 진행하였다.

연구방법은 문헌연구, 노인정책연구, 공공도서관 서비스 노인 참여사례 연구, 노인이용자 대상 설문조사, 사서 포커스그룹 면담으로 진행하였다. 문헌연구는 선행연구를 공공도서관 노인서비스 연구와 공공도서관 노인사회참여 프로그램연구로 나누어 조사하였다. 정책연구는 먼저 국내외 도서관 노인서비스 정책을 살펴보고 정부의 노인사회참여지원정책을 조사하였다. 공공도서관 서비스 노인 참여사례는 선행연구와 공공도서관 홈페이지를 통해 조사하고 부족한 부분은 관련기관에 전화로 직접 확인하였다. 설문조사는 부산광역시 공공도서관을 방문하여 60세 이상 노인이용자를 대상으로 실시하였다. 그리고 사서를 대상으로 한 포커스그룹 면담은 다른 도서관 대비 비교적 노인이용자가 많은 G도서관에서 노인서비스와 관련된 업무를 담당하는 사서를 대상으로 진행하였다.

1.4 선행연구 분석

이 연구에서는 노인이 서비스 제공자이며 수혜자가 되는 ‘노노 서비스’ 방안을 마련하기 위해 공공도서관 노인서비스에 관한 연구와 노인 사회참여 프로그램에 관한 연구로 나누어 선행 연구를 검토하였다.

먼저 공공도서관 노인서비스에 관한 연구를 살펴보면 차미경 외(2018)는 문헌연구, 설문조사, 표적집단면접, 전문가자문을 통해 국립중앙도서관 고령이용자에게 적절하고 지속 가능한 도서관 서비스를 제공하기 위한 도서관서비스 가이드라인과 정보서비스를 개발하였다. 가이드라인으로는 고령자에 맞춘 정보자원 제공, 노인서비스를 위한 사서 교육 및 전문인력 배치와 고령자원봉사자의 참여기회 고려, 시설 및 설비의 유니버설 디자인 설계, 고령자를 배려한 서비스 및 프로그램 도입, 고령자 관련 유관 기관과의 연계협력과 고령자를 고려한 온라인과 오프라인 홍보 및 마케팅을 실시할 것을 제안하였다. 이를 기반으로 한 정보서비스는 고령자 대상 정보포털 운영, 맞춤형 디지털 리터러시 교육, 청소년·성인·은퇴사서를 중심으로 한 고령자 지원 자원봉사자 프로그램 운영, 고령자서비스를 위한 사서교육, 인문학프로그램을 제안하였다.

배경재(2021)는 전국의 수도권 및 도시지역 공공도서관을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 우리나라 공공도서관의 노인서비스에 대해 강화할 서비스를 조사하였다. 우선적으로 강화해야 할 영역으로 도서관의 장서·공간·시설에서는 큰 활자·음성도서·정기간행물 등의 장서 확충과 높은 서가의 책을 찾기 위한 직

원도움 요청이 가능해야 한다고 주장하였다. 더불어 강화할 영역으로 프로그램과 서비스는 사회참여프로그램과 인문학프로그램이며 다른 노인전문기관과 차별화된 도서관만의 노인서비스가 필요하다고 분석하였다.

오의경, 박옥남(2022)은 부산 강서구 도서관의 시니어이용자를 대상으로 설문과 면담을 통해 공공도서관의 장서, 프로그램, 서비스, 공간에 대한 의견과 요구를 조사하고 연구하였다. 연구결과 시니어서비스 개선방안으로 콘텐츠 맞춤화 장서, 과거·현재·미래를 연결하는 프로그램 및 사회적 참여 또는 모임을 관장할 수 있는 프로그램, 소속감과 유대감을 높일 수 있는 프로그램, 접근과 홍보가 강화된 서비스, 시니어를 배려하는 전용공간 확보 등이 필요하다고 주장하였다.

심자영, 서은경(2018)은 도서관의 주이용군으로 부상한 액티브 시니어 그룹과 기존 노인세대의 시니어 그룹으로 나누어 국회도서관과 전자도서관 이용행태 및 검색행태를 비교분석하였다. 두 그룹을 비교분석한 결과 베이비붐세대는 자기계발을 목적으로 방문하고 경제·재테크, 예술·문화 분야를 선호하며, 노인세대는 여가를 목적으로 방문하고 정치·사회, 종교·철학, 역사·지리분야를 선호하는 것으로 조사되었다. 또한 정보검색에 실패하였을 경우 베이비붐세대의 시니어는 스스로 결과를 제어하는 반면, 노인세대는 사서에 대한 의존도가 높고, 또 두 그룹 모두 장시간 전자도서관을 이용하지만 검색편의 기능은 활용하지 못하고 있어 도우줄 시니어전담사서가 필요하다고 주장하였다.

최유진, 차미경(2019)은 서울소재 15개 공공도서관에서 만 60세 이상 이용자를 대상으로 설문조

사를 실시하고 수단-목적 사슬 이론(Means-end Chain Theory, MEC)을 토대로 노인이 공공도서관을 이용하는 이유와 가치체계를 밝히는 연구를 진행하였다. 연구 결과로 공공도서관 이용은 노인의 삶의 일부이며 노인이 활기찬 노년을 보내는 데 적절한 기여를 할 수 있는 것으로 확인하고 지식정보취약계층으로 인식되던 과거 노인과 다른 신노년 이용자를 위한 새로운 정책이 필요할 것으로 예상하였다.

다음으로 공공도서관 노인 사회참여 프로그램에 관한 연구를 살펴보면 박상욱, 한송미, 오동근(2015)은 대구광역시립 중앙도서관 소속의 금빛평생교육봉사단 단원들을 대상으로 한 설문조사와 봉사단 관리 담당자와의 면담을 통하여 도서관에서의 전문직 은퇴 노인인력 활용 방안을 제안하였다. 도서관 노인인력 활용방안으로 금빛평생교육봉사단과 같은 포맷을 활용하면 봉사를 실시하는 사람과 참여하고자 하는 사람 모두를 도서관으로 더 많이 유입시킬 수 있는 효과가 있다고 강조하였다.

이하얀(2018)은 문헌연구, 사례조사, 노인사회참여자와의 설문조사 및 개별면담, 담당사서 면담을 통해 공공도서관 노인사회참여 프로그램 효과에 관해 연구하였다. 노인사회참여프로그램은 은퇴한 노인들의 경제활동 및 사회봉사활동 기회를 제공하고, 노인의 능력개발과 삶의 질 향상, 1세대와 3세대의 소통, 노년층의 공공도서관 이용을 촉진시키는 효과가 있다고 분석하였다.

선행연구를 분석한 결과 공공도서관을 이용하는 노인층에 기존에 인식되던 정보취약계층으로서의 기존 노인계층과 새롭게 부상하는 활동적인 신노년계층이 포함되어 있음을 언급하

고 있다. 그리고 사서 의존도가 높은 노인을 위해 노인전문인력 배치가 필요하다고 주장하고 있으며 베이비부머를 포함하는 신노년에 대한 새로운 정책이 필요하다고 강조하고 있다. 그리고 은퇴노인들의 자원봉사활동과 지속적인 경제활동 기회 부여로 자아성취 기회를 부여하고 이러한 활동을 통해 노년층의 공공도서관 유입을 확산시킬 수 있다고 주장하고 있다. 이를 종합하면 공공도서관에서 '노노 서비스'의 도입 가능성에 대한 단초를 찾을 수 있다.

2. 이론적 배경

2.1 노인의 정의와 유형

2.1.1 노인의 정의

우리나라에서는 늙은 사람을 노인, 고령자, 노령자 등 다양한 용어를 사용하며 다소 다르게 표현하고 있다. 국립국어원의 표준국어대사전을 보면 노인은 '나이가 들어 늙은 사람', 고령자는 '나이가 썩 많은 늙은 사람'이라고 정의하고 있고, 국립국어원의 오픈사전인 우리말샘에는 노령자도 '나이가 들어 늙은 사람'이라고 정의하고 있다(국립국어원, 2022). 사전에서는 세 단어가 모두 같은 의미임에도 불구하고 국내법에서는 각 법이 바라보는 관점에 따라 지칭용어와 연령기준에 차이를 보이고 있다. 국내 각 법령에서 관련 규정을 살펴보면 「도서관법 시행령」과 「노인복지법」에서 노인을 65세 이상으로 규정하고 있으며, 「국민연금법」에서는 노령자를 60세 이상으로 정의하고 있고, 「지능정보화 기본법 시행령」과 「고용상 연령차별

금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령」에서는 고령자를 55세 이상인 사람이라고 정의하고 있다.

이렇게 각 법률이 그 법이 의도한 취지에 따라 노인의 기준연령을 다양하게 규정하고 있으나 이 연구에서는 정년퇴직으로 인해 여유시간을 도서관에서 보낼 수 있는 사람을 대상으로 연구하고자 하므로 우리나라에서 통상적으로 각 직장에서 정년퇴직하게 되는 60세를 기준으로 노인을 정의하고자 한다.

2.1.2 노인의 유형

산업화와 현대화가 가속화되고 생활수준 향상과 보건의료기술이 발달하면서 인간의 수명은 지속적으로 연장되고 있다. 이에 UN은 호모 헨드레드(Homo Hundred)라는 용어를 사용하며 인생 100세 삶이 보편화되고 있음을 시사하고 있다. 따라서 만 60세에 정년퇴직을 하는 경우에 노년기는 장장 40년에 이르게 된다.

노화과정은 사람마다 모두 다르게 나타나고 있어 노인의 유형을 일률적으로 나누기는 어렵다. 2004년부터 2020년까지 실시된 노인실태조사 결과를 바탕으로 한국 노인의 삶과 인식 변화를 심층 분석한 결과에 의하면 기존노인의 의존적이고 수동적인 이미지가 1950년대 이후 출생한 새로운 노인층에서는 적극적이고 능동적인 이미지로 변화되었다. 그리고 새로운 노인층은 노후에도 일자리를 희망하거나 봉사활동을 하는 등 다양한 형태로 사회적 기여를 지속하고자 하는 경향을 보이고 있다(한국보건사회연구원, 2021).

유럽에서도 5060세대를 액티브 시니어로 지칭하고 있는데 문화체육관광부와 국립국어원

은 2020년 4월 ‘액티브 시니어’를 대체할 쉬운 우리말로 ‘활동적 장년’을 선정하고 그 뜻은 뛰어난 체력과 경제력을 갖추고 있어 퇴직 후에도 사회적으로 왕성한 문화 활동과 소비 활동을 하는 장년층이라고 의미를 부여한 바 있다. 또한 고용노동부는 주된 일자리에서 퇴직하고 재취업 일자리 등에 종사하며 노후를 준비하는 과도기세대인 5060세대를 노동시장에서 은퇴해야 하는 연령대로 인식되는 고령자나 노인을 대신해 활력 있는 생활인이라는 긍정적 의미를 담은 신중년이라는 용어를 정책에 활용하고 있다.

결론적으로 노인의 유형은 의존적이고 수동적인 기존의 노년층과 베이비부머를 중심으로 한 활동적 장년 또는 신중년이라고 불리는 적극적이고 능동적인 새로운 노년층의 두 가지 노인유형으로 나누어 질 수 있다.

2.2 ‘노노 서비스’ 개념

‘노노 서비스(老老 service)’의 개념은 보건복지부의 공공형 노인사회참여 지원정책의 하나인 노노케어(老老 care)에서 본 연구의 연구자가 용어를 차용한 것이다. 노노케어는 건강한 노인이 거동이 불편한 노인을 방문하여 안부확인, 말벗 등 정서지원과 청소, 세탁, 취사 및 설거지 등 돌봄 지원을 수행하는 일자리사업의 하나를 일컫는다. 즉, 수혜자에게는 복지서비스를 제공하고 제공자에게는 노인일자리사업의 참여기회를 부여하는 일석이조의 정부사업 방식이다.

본 연구에서 제안하는 ‘노노 서비스’는 우리나라가 초고령사회에 근접함에 따라 공공도서관 주이용자로 부상하고 있는 노인들을 위해

건강하고 활동적인 노인들이 사서들을 보조하여 도서관 노인서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 것이다. 더불어 은퇴 후에도 적게나마 경제활동을 할 수 있는 기회를 부여하고 사회 활동을 통해 자아실현 기회를 부여하는데 그 의의가 있다.

3. 정책 및 사례 연구

3.1 노인관련 정책연구

3.1.1 국내외 도서관 노인서비스 정책

우리사회의 고령화가 심화되고 노년기의 장기간화로 노인 유형을 나눌 수 있게 됨에 따라 도서관에서도 노인의 유형을 세분화하여 서비스 할 필요성이 대두되었다. 이에 국내외 도서관 노인서비스 정책과 정부의 노인 사회참여 지원 정책을 살펴봄으로써 '노노 서비스'의 도입 가능성을 진단하고자 한다.

국내 도서관 노인서비스 정책을 국내법을 통해 먼저 살펴보면 「도서관법」에서는 65세 이상 노인을 지식정보취약계층으로 분류하고, 「독서문화진흥법」에서는 독서소외인으로 분류하고 있다. 그리고 법정계획인 도서관발전종합계획과 독서문화진흥기본계획을 통해 지식정보격차해소와 독서환경개선을 추진하고 있다. 제3차 도서관발전종합계획(2019년~2023년)에서는 생애주기별 도서관 노인서비스와 재능나눔 등의 노인 사회참여 지원정책을 확인 할 수 있다. 제3차 독서문화진흥기본계획(2019~2023)에서도 생애주기별 맞춤형 독서서비스와 큰할자책 보급 등의 노인 맞춤형 서비스를 추진하고,

노인 사회참여 지원정책으로 인생나눔교실, 이야기할머니, 재능기부 등을 명시하고 있다.

미국도서관협회(ALA)의 References & User Services Association(RUSA)은 Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices에서 60세 이상 고령자를 위해 8개 항목 53개 세부항목으로 구성된 구체적인 가이드라인을 제시하고 있다. 그 내용에서 체계적인 노인서비스 외에 사회참여 활동으로 도서관 자원봉사 기회를 고려하고 있음을 알 수 있다(American Library Association, 2017). 캐나다도서관협회(CLA)도 Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults에서 7개 항목 37개 세부항목으로 구성된 구체적인 노인서비스 가이드라인을 제공하고 있다. 그 내용에서도 노인서비스 강화 외에 노인의 사회참여기회로 도서관 계획 과정 참여와 사서와 함께 장서 및 서비스를 모니터링하고 개발하는데 참여할 수 있는 기회를 부여하고 있다(Canadian Library Association, 2016).

이와 같이 국내외의 도서관 노인정책을 살펴본 결과 대부분 노인 중에서 노화로 정보취약계층이 된 노인에 집중하여 서비스 정책을 펼치고 있으며 도서관에서의 사회참여프로그램은 매우 부족하다는 것을 확인할 수 있다. 그리고 건강한 노인이용자들은 일반 성인에 준하여 도서관 서비스를 펼치고 있음을 짐작할 수 있는데, 이는 노인이 일반 성인과는 다르게 은퇴로 충분한 여유시간을 가지고 하루 종일 도서관을 이용할 수 있다는 점을 간과한 것이라 할 수 있다. 이러한 이유로 증가하는 노인이용자를 위해 유휴인력인 노인들의 도서관서비스 참여방안이 적극적으로 강구될 필요가 있다.

3.1.2 노인 사회참여 지원 정책

정부의 노인 사회참여 지원정책은 보건복지부와 고용노동부의 노인일자리정책에서 찾아 볼 수 있다. 보건복지부는 한국노인인력개발원이 사업을 총괄토록 하여 지방자치단체 및 민간사업수행기관과 협력하여 노인의 사회적 일자리를 창출하여 제공하고 있다(보건복지부, 2022). 사회적 일자리는 사회발전이나 국민의 삶의 질 향상을 위해 꼭 필요하나 수익성이 낮아 민간 시장에서 배제되어 비영리조직에 의해 창출되는 일자리이다. 일자리사업 유형은 크게 공공형, 사회서비스형, 민간형으로 이루어지며 공공형은 유급 자원봉사활동 성격의 사회공헌활동으로 일정액의 실비를 활동비로 지원한다. 사회서비스형과 민간형은 근로를 통해 일정한 소득을 지원하는 사업이다. 고용노동부도 지방자치단체를 대상으로 지역서비스 일자리사업을 공모하여 매년 새로운 노인일 자리를 창출하고 있다. 사업수행기관은 비영리 단체·기관, 사회적기업, 공공기관 등이며 참여대상자는 만 50세 이상 만 70세 미만의 신중년 퇴직 전문인력이다(고용노동부, 2022).

정부의 노인사회참여 지원정책을 살펴본 결과 지방자치단체 소속인 공공도서관에서 보건복지부나 고용노동부의 공공형 일자리사업인 사회공헌활동사업을 활용하면 원활하게 '노노 서비스'를 시행할 수 있을 것으로 보인다.

3.2 도서관서비스 노인참여 사례연구

공공도서관 서비스 노인참여 사례는 도서관에서 활동하는 사례와 도서관에서 일정한 교육을 수료한 후 관련기관에 파견되어 활동하는

사례 그리고 은퇴사서 활동사례로 나누어 조사하였다.

3.2.1 도서관내 활동사례

인천 미추홀도서관에서는 '책으로 만나는 실버도우미'를 운영하고 있다. '책으로 만나는 실버도우미'는 북스타트 데이에 도서관을 방문하는 이용자를 대상으로 이용자들에게 북스타트 홍보 및 안내와 북스타트 꾸러미를 배포하는 활동을 하고 있다. 부산 금정구의 금정도서관은 '자원봉사활동 교육 매니저' 사업을 운영하고, 2021년 신규 개관한 금샘도서관에서는 '자료실 운영도우미' 사업을 운영하고 있다. '자원봉사활동 교육 매니저'와 '자료실 운영도우미'는 사서를 보조하여 자원봉사자 교육 및 관리, 자료정리, 이용자안내서비스 등의 활동을 하고 있다. 그리고 금정구, 서구, 기장군의 공공도서관에서는 시니어클럽과 연계하여 '시니어 북 딜리버리' 사업을 운영하고 있다. '시니어 북 딜리버리'는 신청자들의 희망도서를 가정 또는 복지기관으로 배달하거나 공공도서관 상호대차사업을 보조하며 여유시간에는 자료정리 등 도서관 사서도우미로 활동하고 있다.

3.2.2 도서관 교육 수료 후 파견 활동사례

파견활동의 대표적인 사례는 교육부에서 전국 시도 교육청소속 도서관에 조직한 '금빛평생교육봉사단'이 있다. '금빛평생교육봉사단'은 사회 각 분야에서 전문적 지식과 경험을 축적한 전문직(골드칼라) 퇴직자들로 구성하여 사전교육 후에 복지관, 학교, 아동센터 등 각 기관에 파견되어 교육봉사를 하고 있다. 그러나 현재는 부산 시민도서관 등 11개 시도의 봉사단

은 중단되고 전남, 충북, 인천, 광주, 대전, 대구 등 6개 지역에서만 활동을 이어가고 있다. 경기도의 각 공공도서관에서는 '경기 은빛 독서 나눔이' 사업을 운영하고 있다. '경기 은빛 독서 나눔이'는 독서코칭교육을 수료한 후 지역아동센터, 어린이집, 작은 도서관 등에 파견되어 정보소외계층 아동의 독후활동을 지원하고 있다. 부산지역 사례로는 영도도서관에서 '이야기꽃 할머니'를 운영하고 있다. '이야기꽃 할머니'는 3개월간의 교육 수료 후에 동아리를 구성하여 관내 어린이집, 유치원, 복지관의 신청을 받아 '할매하Go 책읽Go'라는 독서지원활동을 전개하고 있다.

3.2.3 은퇴사서 활동사례

부산 금정구의 18개 공립작은도서관에서는 은퇴사서들이 재취업하여 '북 셰프'로 활동하고 있다. 한국도서관협회의 사서자격증 발급 현황을 보면 2022년 11월 현재 사서자격증을 보유한 사람은 93,124명이다(한국도서관협회, 2022). 그중에서 60세 이상 은퇴사서는 대략 8,000명 정도로 추정된다. 이에 금정구는 고용노동부의 퇴직 후 사회공헌 및 일자리지원사업을 활용하여 은퇴사서가 참여하는 '북 셰프' 사업을 운영하며 공립작은도서관의 운영 활성화를 꾀하고 있다.

4. 연구 설계 및 분석

4.1 연구 설계

4.1.1 노인이용자 설문조사

공공도서관 노인이용자 설문은 2022년 9월

30일부터 2022년 10월 28일까지 29일간 부산광역시 공공도서관 50개관 중에서 공사 등으로 휴관 중인 3개관과 어린이도서관 9개관을 제외한 38개 도서관에서 수행하였다. 노인이용자 대상 설문지 구성 내용은 <표 1>과 같다. 설문조사 방법은 연구자가 각 도서관을 방문하여 60세 이상 노인이용자들을 직접 만나서 개인별로 설문 목적을 설명한 후 설문지에 응답하도록 하였다. 설문에 응한 132명의 설문지 중에서 부실한 응답으로 연구에 사용할 수 없는 13개의 무효 설문지는 제외하여 119부의 설문지만 분석에 사용하였다.

4.1.2 사서 포커스그룹 면담

사서 포커스그룹 면담은 부산지역 내 다른 도서관과 대비하여 노인이용자가 많고 노인사회 참여프로그램도 활발하게 실시하고 있는 G도서관에서 시행하였다. 사서대상 포커스그룹 면담 구성 내용은 <표 2>와 같다. 면담은 일주일전에 도서관을 방문하여 면담목적을 설명하고 면담지와 노인이용자 설문조사 결과를 제공한 후 2022년 11월 10일에 노인서비스 업무담당 사서 4명을 대상으로 1시간 정도 진행하였다.

4.2 연구결과 분석

4.2.1 도서관 노인이용자 설문 분석

1) 설문응답자 일반적인 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 성별 분포는 전체 응답자 119명(100.0%) 중에서 남자는 100명(84.0%), 여자는 19명(16.0%)으로 남자와 여자의 성비에서 크게 차이가 난다. 이는 여성들은 가정에서 가사 일을 돌보거나

〈표 1〉 노인이용자 대상 설문지 구성 내용

구분	설문 문항
노노 서비스 필요성	1. '노노 서비스' 필요성 (1-1. '노노 서비스'가 필요하지 않은 이유)
노노 서비스 수혜자 측면	2. 도서관 이용 안내서비스 3. 도서검색 방법 안내서비스 4. 권장 또는 인기도서 안내서비스 5. 도서위치 및 직접 찾아주는 서비스 6. 대출이나 반납 시 도움서비스 7. 문화프로그램 신청 시 도움서비스 8. 독서회 등 동아리 활동 도움서비스 9. 컴퓨터 정보검색 도움서비스 10. 봉사활동 등 커뮤니티 도움서비스 11. 바라거나 필요하다고 생각하는 '노노 서비스'
노노 서비스 제공자 측면	12. '노노 서비스' 제공자로 참여할 의향 유무 (12-1. 참여할 의향이 없는 이유) 13. '노노 서비스' 제공자로 참여 방법 14. '노노 서비스' 제공자로 참여 횟수 15. '노노 서비스' 제공자로 참여 가능 시간 16. 경력과 특기를 활용하여 제공하고 싶은 서비스
일반현황	17. 성별 18. 나이 19. 학력 20. 도서관 이용경험

〈표 2〉 사서 포커스그룹 면담 구성 내용

구분	설문 문항
사서 일반사항	1. 직급 2. 근무기간 3. 현재 담당업무
노인서비스 현황	4. 노인이용자의 도서관 이용행태 5. 노인이용자들이 많이 이용하는 서비스 6. 노인이용자들이 많이 요구하는 서비스 7. 도서관 제공 노인서비스 현황 8. 노인서비스 제공 애로사항 및 해결방안 9. 향후 제공하고 싶은 노인서비스
'노노 서비스' 수혜자 측면	10. '노노 서비스' 도입에 대한 의견 11. '노노 서비스' 필요 분야에 대한 의견 12. '노노 서비스' 도입 효과에 대한 의견 13. '노노 서비스' 도입 애로사항
'노노 서비스' 제공자 측면	14. '노노 서비스' 제공 노인인력 모집방법에 관한 의견 15. '노노 서비스' 제공 노인인력 관리방안에 관한 의견 16. '노노 서비스' 제공 노인인력관리에 예상되는 애로사항 17. '노노 서비스'를 위한 은퇴사서 참여에 대한 의견 18. '노노 서비스'를 위한 노인커뮤니티 운영 의견 19. 노노 서비스 활성화 방안 의견

〈표 3〉 설문조사 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분	설문항목	응답자 수	백분율
합계		119	100.0
성별	남자	100	84.0
	여자	19	16.0
나이	60세 이상 ~ 64세 미만	47	39.5
	65세 이상 ~ 69세 미만	30	25.2
	70세 이상 ~ 74세 미만	22	18.5
	75세 이상 ~ 79세 미만	11	9.2
	80세 이상	9	7.6
학력	중졸 이하	10	8.4
	고졸	25	21.0
	전문대 졸	7	5.9
	대학교 졸	54	45.4
	대학원 졸	23	19.3
도서관 이용경험	1년 미만	10	8.4
	1년 이상	8	6.7
	2년 이상	11	9.3
	3년 이상	22	18.5
	5년 이상	68	57.1

친구와의 모임 등 다른 사회활동에 더 많은 시간을 보내고 도서관을 잘 이용하지 않는다는 것을 보여준다. 연령분포를 보면 60세 이상 ~ 64세 미만이 47명(39.5%)으로 가장 많았으며, 65세 이상 ~ 69세 미만이 30명(25.2%), 70세 이상 ~ 74세 미만이 22명(18.5%), 75세 이상 79세 미만이 11명(9.2%), 80세 이상은 9명(7.6%)이었다. 학력분포를 보면 대학교졸업이 54명(45.4%)으로 가장 많고, 고졸이 25명(21.0%), 대학원졸업이 23명(19.3%), 중졸 이하가 10명(8.4%), 전문대 졸업이 7명(5.9%)이었다. 고학력을 가진 전문대, 대학교, 대학원 졸업이상의 노인이용자가 84명(70.6%)으로 도서관 이용 노인의 대부분이 고학력자임을 확인 할 수 있다. 도서관 이용 경험을 보면 5년 이상이 68명(57.1%), 3년 이상이 22명(18.5%), 2년 이상이 11명(9.3%), 1년 이상이 8명(6.7%), 1년

미만이 10명(8.4%)으로 도서관을 이용하는 노인이용자들은 지속적으로 도서관을 이용하고 있음을 보여준다.

2) '노노 서비스' 필요성

'노노 서비스'의 필요성에 대한 응답자들의 의견은 〈표 4〉와 같다. 전체 응답자 중에서 '필요하다'가 62명(52.1%), '매우 필요하다'가 38명(32.0%)으로 필요하다는 의견이 84.1%였다. 반면 '필요치 않다'는 8명(6.7%), '전혀 필요치 않다'는 3명(2.5%)으로 필요 없다는 의견은 9.2%였다. 성별로는 남자는 필요하다는 의견이 82.0%, 여자는 94.7%여서 노인이용자의 대다수를 차지하는 남자노인보다 도서관을 잘 이용하지 않는 여자노인들이 '노노 서비스'가 더 필요하다고 생각하는 것으로 조사되었다. 연령별로 필요하다는 의견을 살펴보면 74세 이하 연령대

〈표 4〉 성별 ‘노노 서비스’ 필요 정도

(단위: 명, %)

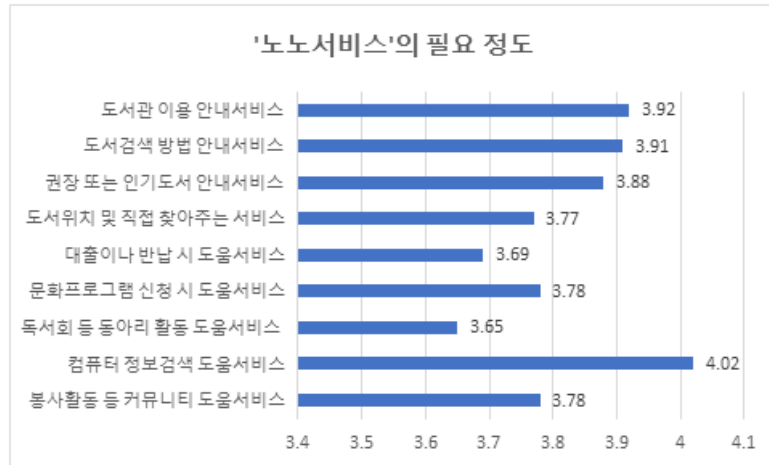
구분	전혀 필요치 않다	필요치 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다	합계	
합계	3 (2.5)	8 (6.7)	8 (6.7)	62 (52.1)	38 (32.0)	119 (100.0)	
성별	남자	2 (2.0)	8 (8.0)	8 (8.0)	51 (51.0)	31 (31.0)	100 (100.0)
	여자	1 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (57.9)	7 (36.8)	19 (100.0)
연령별	60세~64세	2 (4.2)	2 (4.2)	2 (4.2)	24 (51.1)	17 (36.2)	47 (100.0)
	65세~69세	1 (3.3)	3 (10.0)	3 (10.0)	15 (50.0)	8 (26.7)	30 (100.0)
	70세~74세	0 (0.0)	3 (13.6)	3 (13.6)	8 (36.4)	8 (36.4)	22 (100.0)
	75세~79세	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (72.7)	3 (27.3)	11 (100.0)
	80세 이상	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (77.8)	2 (22.2)	9 (100.0)
학력별	중졸이하	0 (0.0)	1 (10.0)	0 (0.0)	7 (70.0)	2 (20.0)	10 (100.0)
	고졸	0 (0.0)	1 (4.0)	2 (8.0)	15 (60.0)	7 (28.0)	25 (100.0)
	전문대졸	1 (14.3)	1 (14.3)	1 (14.3)	2 (28.6)	2 (28.6)	7 (100.0)
	대학교졸	1 (1.8)	3 (5.6)	5 (9.3)	27 (50.0)	18 (33.3)	54 (100.0)
	대학원졸	1 (4.4)	2 (8.7)	0 (0.0)	11 (47.8)	9 (39.1)	23 (100.0)
도서관 이용 경험별	1년 미만	1 (10.0)	1 (10.0)	0 (0.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	10 (100.0)
	1년 이상	0 (0.0)	1 (12.5)	1 (12.5)	4 (50.0)	2 (25.0)	8 (100.0)
	2년 이상	1 (9.1)	0 (0.0)	1 (9.1)	6 (54.5)	3 (27.3)	11 (100.0)
	3년 이상	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (13.6)	13 (59.1)	6 (27.3)	22 (100.0)
	5년 이상	1 (1.5)	6 (8.8)	3 (4.4)	35 (51.5)	23 (33.8)	68 (100.0)

는 필요치 않다는 응답이 10% 내외로 나온 반면에 75세 이상 연령대는 응답자의 100%가 ‘노노 서비스’가 필요하다고 응답하였다. 이를 보면 기존노년 세대가 신노년 세대보다 더 많은 서비스를 필요로 하고 있음을 알 수 있다. 그리고 학력별, 도서관 이용경험별로 살펴본 결과는 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

‘노노 서비스’가 필요치 않다고 답한 11명 (9.2%) 중에서 그 이유를 답한 10명은 노인이 되어도 도서관을 잘 이용할 수 있기 때문 5명, 도서관서비스는 전문성이 필요하기 때문 2명, 그 외에 노인보다 더 서비스를 잘하는 사람이 필요하기 때문, 현재 서비스에 만족하기 때문, 기존인력활용이 효율적이기 때문으로 각 1명이 응답하였다.

3) ‘노노 서비스’ 수혜자측면

‘노노 서비스’가 필요하다고 응답한 108명의 응답자들을 대상으로 설문항목으로 제시한 수혜자 입장에서 받을 수 있는 9가지 서비스분야에 대한 필요정도를 5점 리커트 척도(Likert scale)로 분석한 결과를 그래프로 나타내면 〈그림 1〉과 같다. ‘노노 서비스’의 평균 필요도는 3.82점으로 높은 편이었다. 그리고 컴퓨터 정보 검색 도움서비스가 가장 높은 4.02점이었다. 다음으로 도서관 이용 안내서비스가 3.92점, 도서 검색 방법 안내서비스 3.91점, 권장 또는 인기 도서 안내서비스 3.88점, 문화프로그램 신청 시 도움서비스 3.78점, 봉사활동 등 커뮤니티 도움 서비스 3.78점, 도서위치 및 직접 찾아주는 서비스 3.77점, 대출이나 반납 시 도움서비스 3.69



〈그림 1〉 '노노 서비스'의 수혜자측면의 서비스 필요 정도

점, 독서회 등 동아리 활동 도움서비스는 가장 낮은 3.65점이었다. 이를 보면 노인들은 컴퓨터를 활용한 정보검색 시에 가장 어려움을 많이 느끼며 도움서비스를 원한다는 것을 알 수 있다. 반면에 독서회 등 동아리 활동에는 가장 관심이 적은 것을 확인할 수 있다.

응답자가 바라거나 필요하다고 생각하는 '노노 서비스'가 있으면 모두 기재하도록 한 항목에 대하여 응답한 사람은 37명이었다. 이 중에서 28명의 응답자들은 '노노 서비스'가 아닌 서비스를 기록하였고, 설문으로 기 제시한 '노노 서비스'를 제 언급한 사람도 7명 있었다. 질문에 맞추어 응답한 2명은 각각 노인전용공간에서의 '노노 서비스'와 불편사항 직접 상담서비스라고 답변하였다.

4) '노노 서비스' 제공자측면

(가) 참여 의향

'노노 서비스' 제공자로 참여 의향에 대한 설문조사 결과는 <표 5>와 같다. 전체 응답자 중

'참여하겠다'가 53명(44.5%)으로 가장 많았으며, '적극 참여 하겠다'도 16명(13.5%)으로 참여하겠다는 응답자는 58.0%였다. 반면 '참여의향이 없다'는 사람은 25명(21.0%), '전혀 참여의향이 없다'는 응답은 3명(2.5%)으로 참여의향이 없는 응답자는 23.5%였다.

그리고 성별로 참여 의향을 보면 남자는 참여의견이 57.0%, 여자는 63.1%였고 참여의향이 없다는 응답은 남자는 25.0%, 여자는 15.8%였다. 이를 볼 때 '노노 서비스' 제공자로의 참여의향은 여자노인이 남자노인보다 더 적극적으로 참여하고자 하는 의향을 가지고 있음을 확인할 수 있다.

연령별 참여 의향은 60세~64세 연령군에서 63.8%, 65세~69세 연령군은 63.4%, 70세~74세 연령군은 54.5%, 75세~79세 연령군도 54.5%, 80세 이상 연령군은 22.2%로 나타났다. 즉, 참여 의향은 60대 > 70대 > 80대의 연령군 순으로 젊을수록 참여 의향이 높은 것을 확인할 수 있다.

〈표 5〉 ‘노노 서비스’ 제공자로 직접 참여 의향

(단위: 명, %)

연령		전혀 참여 의향이 없다	참여 의향이 없다	보통이다	참여하겠다	적극 참여하겠다	합계
합계		3 (2.5)	25 (21.0)	22 (18.5)	53 (44.5)	16 (13.5)	119 (100.0)
성별	남자	3 (3.0)	22 (22.0)	18 (18.0)	43 (43.0)	14 (14.0)	100 (100.0)
	여자	0 (0.0)	3 (15.8)	4 (21.1)	10 (52.6)	2 (10.5)	19 (100.0)
연령별	60세~64세	1 (2.1)	9 (19.1)	7 (14.9)	21 (44.7)	9 (19.1)	47 (100.0)
	65세~69세	1 (3.3)	6 (20.0)	4 (13.3)	14 (46.7)	5 (16.7)	30 (100.0)
	70세~74세	0 (0.0)	4 (18.2)	6 (27.3)	11 (50.0)	1 (4.5)	22 (100.0)
	75세~79세	0 (0.0)	3 (27.3)	2 (18.2)	5 (45.4)	1 (9.1)	11 (100.0)
	80세 이상	1 (11.1)	3 (33.3)	3 (33.3)	2 (22.2)	0 (0.0)	9 (100.0)
학력별	중졸이하	0 (0.0)	5 (50.0)	1 (10.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	10 (100.0)
	고졸	0 (0.0)	4 (16.0)	9 (36.0)	10 (40.0)	2 (8.0)	25 (100.0)
	전문대졸	1 (14.3)	2 (28.6)	0 (0.0)	3 (42.8)	1 (14.3)	7 (100.0)
	대학교졸	1 (1.9)	10 (18.5)	10 (18.5)	25 (46.3)	8 (14.8)	54 (100.0)
	대학원졸	1 (4.3)	4 (17.4)	2 (8.7)	12 (52.2)	4 (17.4)	23 (100.0)
도서관 이용 경험별	1년 미만	0 (0.0)	3 (30.0)	2 (20.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	10 (100.0)
	1년 이상	1 (12.5)	2 (25.0)	0 (0.0)	4 (50.0)	1 (12.5)	8 (100.0)
	2년 이상	0 (0.0)	2 (18.2)	1 (9.1)	7 (63.6)	1 (9.1)	11 (100.0)
	3년 이상	1 (4.5)	5 (22.7)	6 (27.3)	9 (40.9)	1 (4.5)	22 (100.0)
	5년 이상	1 (1.5)	13 (19.1)	13 (19.1)	29 (42.7)	12 (17.6)	68 (100.0)

학력별 참여 의향은 대학원졸은 69.6%, 대학교졸은 61.1%, 전문대졸은 57.1%, 고졸은 48.0%, 중졸이하는 40.0%로 학력이 높을수록 적극적으로 참여하고자 하는 의향도 높은 것으로 나타났다.

그리고 도서관 이용기간의 장단에 따른 참여 의향은 유의미한 차이를 보이지 않았다.

‘노노 서비스’ 제공자로 참여의향이 없다고 답한 28명 중에서 그 이유를 적시한 사람은 12명이었으며 그 이유는 ‘참여할 시간이 없어서’가 4명, ‘도움이 되지 않을 것 같아서’가 3명이었다. 그 외 ‘청각장애로 봉사활동이 불가하여’와 ‘현재의 서비스에 만족하여 별도의 추가서비스가 필요 없어서’, 노인이 아닌 ‘젊은 사람의 참여 희망’, ‘관심이 없어서’, ‘개인적인 사유’로 각 1명

이 응답하였다. 이것으로 보아 시간적 여유가 되고 활동 능력이 있는 노인 이용자들은 ‘노노 서비스’ 제공자로 참여할 의향이 있다는 것을 알 수 있다.

(나) 참여방법

‘노노 서비스’ 제공자로 참여하겠다고 긍정적인 응답을 한 91명이 참여방법에 대해 응답한 설문 결과는 〈표 6〉과 같다. 원하는 참여방법은 ‘(실비유급) 자원봉사’가 37명(40.6%)으로 가장 많았으며, ‘(무급) 자원봉사’가 20명(22.0%)이었다. 즉, 과반수이상인 62.6%가 자원봉사로 참여하겠다고 응답하였다. 그리고 ‘정부 일자리 사업’ 참여를 원하는 사람은 34명(37.4%)이었다. 이를 보면 노인들은 여유시간에 자아실현

〈표 6〉 '노노 서비스' 제공자로 참여 의견

(단위: 명, %)

구분	설문항목	응답자(명)	백분율(%)
합계		91	100.0
원하는 참여 방법	(무급) 자원봉사	20	22.0
	(실비유급) 자원봉사	37	40.6
	정부일자리사업	34	37.4
	기타	0	0.0
원하는 참여 횟수	주 1회	20	22.0
	주 2회	19	20.9
	주 3회	33	36.2
	주 4회	10	11.0
	주 5회	9	9.9
1일 참여 가능 시간	2시간 이내	12	13.2
	4시간 이내	56	61.5
	6시간 이내	15	16.5
	8시간 이내	7	7.7
	기타(1시간)	1	1.1

을 위해 자원봉사로 사회적 활동에 참여하기를 원하는 것으로 해석 할 수 있다. 원하는 참여횟수는 '주 3회'가 가장 많은 33명(36.2%), '주 1회'가 20명(22.0%), '주 2회'가 19명(20.9%), '주 4회'는 10명(11.0%), '주 5회'는 9명(9.9%) 순이었다. 1일 참여 가능 시간은 응답자의 과반수인 56명(61.5%)이 '4시간 이내'로 답하였다. '6시간 이내'는 15명(16.5%), '2시간 이내'는 12명(13.2%)순이었다. 결론적으로 노인들은 (실비유급) 자원봉사로 1주일에 3회 정도, 1일에 4시간 이내로 참여하는 것을 가장 선호하는 것으로 나타났다.

본인의 경력과 특기를 활용하여 제공하고 싶은 서비스 질문에는 총 42명이 응답하였는데 다양한 분야의 강의를 통한 교육 서비스를 제공하고 싶다는 응답자가 9명, 영어 관련서비스가 2명 있었다. 그 외에 설문에 제시된 '노노 서비스'를 또 기록한 사람이 17명, 도서관내 노인

서비스에 해당하지 않는 내용을 기록한 사람이 14명 있었다. 그리고 수혜자 측면에서 응답자가 바라거나 필요하다고 생각하는 서비스와 제공자가 자신의 경력과 특기를 활용하여 제공하고 싶은 서비스가 동일한 내용이 있는지 대조한 결과 상호 일치하는 내용은 없었다.

4.2.2 사서 포커스그룹 면담 분석

1) 사서 포커스그룹 일반사항

G도서관에서 진행한 사서 포커스그룹 면담에 참여한 사서 4명의 기본정보는 다음 〈표 7〉과 같다.

2) 노인서비스 현황

사서들과의 면담을 통해 파악한 G도서관의 노인서비스현황은 다음과 같다. 먼저 노인이용자들의 이용행태는 주로 아침 일찍 도서관을 방문하여 신문이나 시사 잡지를 읽거나 인터넷

〈표 7〉 사서 포커스그룹 기본정보

구분	A	B	C	D
직급	5급	7급	8급	9급
근무기간	32년	6년	3년	1년 3개월
담당업무	총괄관리	종합자료실관리 (노인서비스 포함)	평생교육 등 프로그램	종합자료실관리 노인일자리

으로 뉴스검색을 많이 한다고 하였다. 많이 이용하는 서비스는 정기간행물실과 디지털자료실에서의 정보검색, 소설·어학·컴퓨터관련 독서활동, 세계문화와 어학관련 문화 프로그램, 음악·미술·글쓰기 등의 예술 프로그램이라고 하였다. 많이 요구하는 서비스는 온라인 회원가입이나 복사기 사용 등 디지털기기 사용 도움서비스를 많이 요청한다고 언급하였다. 그리고 노인들을 위한 별도의 서비스는 아직 활발하게 운영되지 않고 있음을 확인하였다. 노인서비스를 제공함에 있어서 애로사항으로 노인이용자의 대부분을 차지하는 남자노인들은 상호소통에 익숙하지 못하여 독서회와 같은 커뮤니티를 형성해 주기가 어렵고, 노인들의 프로그램 수요를 정확히 파악하는데 애로가 있다고 답하였다. 이러한 애로사항의 해결방안으로 노인이용자들을 노인서비스 제공의 주체로 참여시킬 필요가 있다는 의견을 제기하였다. G도서관에서 노인서비스로 향후 제공하고 싶은 서비스에 대하여는 독서회와 같은 자율적인 커뮤니티 조성이라고 이야기 하였다.

3) ‘노노 서비스’ 수혜자 측면

노인이용자들의 설문조사 결과 응답자의 84.1%가 ‘노노 서비스’가 필요하다고 답변하였는데 사서들도 ‘노노 서비스’ 도입이 필요하다는 의견을 개진하였다.

(A사서) “도서관에 어르신들이 서로 주축이 되어가지고 하는 노노 서비스에 대한 도입 필요성은 저는 충분히 있다고 보고, 사회 인적자원을 활용하는 데 있어서 굉장히 유의미한 서비스가 될 거라고 생각합니다.”

노인이용자들의 설문조사에서 ‘노노 서비스’ 필요 정도가 높은 서비스분야는 컴퓨터 정보검색 도움서비스, 도서관 이용 안내서비스, 도서검색 방법 안내서비스 순이었는데 사서들의 의견도 비슷하였다. 노인이용자들은 사람에 의한 직접적인 안내 서비스를 가장 선호하며, 특히 디지털기기 사용에 대한 도움서비스는 ‘노노 서비스’를 통해 보다 만족스러운 서비스를 제공할 수 있을 것으로 내다보았다.

(D사서) “키오스크 무인 반납이나 회원가입을 도와드리면 저는 나름대로 눈높이 맞춰서 설명을 드린다고 드리는데도 잘 이해를 못하시는 경우가 많으시더라고요..... 노인분들이 노인분들에게 서비스를 제공하면 더 어르신분들도 편안하게 듣고 더 공감대도 형성되고 효과가 좋지 않을까 생각했습니다.”

‘노노 서비스’ 도입 애로사항으로는 노인들의 특성인 사고의 경직과 완고한 태도를 들었고, 해결방안으로 사례집을 만들어서 사전교육

을 하는 것이 필요하다는 의견을 제시하였다.

(A사서) “어르신들은 나이가 들면 나이가 들수록 사고 자체가 굉장히 경직되고 자기 주관이나 이런 부분들이 강하기 때문에.....그분들을 사전에 교육시키고 내 모습이 저릴 수 있다는 것을 사전 교육 형태처럼 잘 풀어서 충돌 없이 끌고 가는 것도 한 가지의 방법이 아니겠나 생각합니다.”

4) '노노 서비스' 제공자 측면

노인이용자들은 설문조사에서 참여방법에 대해 (실비유급) 자원봉사를 가장 선호하는 것으로 나타났다. 면담 사서들도 서비스 제공자 모집 및 지속적이고 효율적인 관리를 위해서는 반드시 인건비 예산이 수반되어야 한다는 의견을 제기하였고 예산확보가 가장 큰 애로사항이 될 것이라고 하였다.

(B사서) “서비스가 있으면 일단 예산이 조금 뒷받침돼야 될 것 같고 어르신분들의 의견을 좀 많이 들어야 되지 않을까 싶어요.”

(A사서) “애로사항이 있다면 적절한 실비 보상의 수준은 어떻게 잡을 것인지, 그 재원을 어떻게 마련할 것인지 하는 부분입니다.”

그리고 체계적인 교육방법으로 도입단계에서는 사서들이 교육을 담당하고, 어느 정도 정착되면 교육매뉴얼을 만들어 서비스 제공 참여자들이 자체적인 교육체계를 갖추는 방안을 제안하였다. 그리고 '노노 서비스' 활성화를 위해서 은퇴사서가 노인인력 관리를 담당하면 효율적일 것이라는 의견도 개진하였다. 그리고 노

인 커뮤니티가 형성되면 서로 정보공유와 소통이 되어 '노노 서비스'가 활성화 될 것이라고 기대하였다. 더불어 노인전문 인력기관과 연계·협력하면 효율적인 인력 모집과 관리는 물론 서비스 제공자의 활동에 따른 실비보상금의 국비예산을 확보하는 방안도 될 것이라고 이야기하였다.

(A사서) “매뉴얼화해서 신중년이 신중년을 교육하는 형태로 하는 방법이 조금 수월하지 않을까, 기획 단계에서는 사서가 참여하고 매뉴얼화된 이후에는 노인이 노인을 교육시키는 관리 방법으로 하면 적절하지 않을까 생각합니다.”

5. 결 론

눈앞으로 다가온 초고령사회는 도서관 서비스의 패러다임 변화를 요구하고 있다. 인구구조의 변화로 공공도서관 주이용자가 청소년이용자에서 노인이용자로 눈에 띄게 달라지고 있는 것이다. 이에 정부는 국가법정계획인 도서관발전종합계획과 독서문화진흥기본계획에서 생애주기 맞춤형 도서관서비스 강화를 천명하고 있다. 그러나 도서관 노인이용자 설문조사와 사서포커스그룹 면담 결과를 보면 노인이용자들은 현재 도서관에서 제공하는 서비스 내용과 더불어 서비스 전달방법에서도 보다 섬세한 맞춤형서비스를 원하고 있음을 알 수 있다. 그 이유는 도서관환경이 과거의 종이책 위주의 물리적 환경에서 온라인 환경으로 변화하였으나 노인이용자들은 디지털환경에 익숙한 사서나 일반이용자와는 달리 컴퓨터 사용이 미숙하고

사람에 의한 직접적인 정보전달 체계를 더 선호하고 있기 때문이다. 이에 도서관 서비스의 빈틈을 메워 줄 보충적인 서비스로 '노노 서비스'가 필요한 것으로 조사되었다. 그리고 활동적인 노인이용자들은 여유시간을 활용하여 적극적으로 도서관 서비스 제공자로 직접 참여하고 싶어 한다는 것을 확인하였다. 이에 따라 노인이용자들의 서비스 요구를 반영하고 건강하고 활동적인 노인들이 공공도서관에서 적극적으로 사회활동에 참여할 수 있도록 다음과 같이 '노노 서비스' 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 수혜자 측면의 '노노 서비스'에 우선적으로 제공되어야 할 서비스는 다음과 같다. 온라인 목록 검색 및 정보검색과 자료 복사 등을 위한 도서관의 디지털기기 사용에 대한 자세한 도움서비스, 도서관 이용 안내서비스, 권장 또는 인기도서와 같은 독서정보 안내 서비스이다. 이것은 소소하면서 상당한 시간이 소요되는 서비스로 사서가 개별 노인이용자에게 제공하기에는 시간적 한계에 부딪힐 수 있으나 시간적 여유와 경륜을 겸비한 노인이 서비스하기에는 안정맞춤인 서비스이기도 하기 때문이다. 그 외에도 노인이용자의 요구에 부응한 다양한 '노노 서비스'를 제공한다면 노인이용자의 만족도를 높일 수 있을 것이다.

둘째, '노노 서비스' 제공자측면의 인력모집 및 관리방안은 다음과 같다. 설문조사 결과 서비스제공자로 가장 적극적으로 참여하고자 하는 연령은 60대로 참여방법은 1주일에 3회 참여하여 하루 4시간 동안 실비유급 자원봉사자로 활동하는 것을 가장 선호하였다. 이를 고려

하여 공공도서관에서는 매년 노인사회공헌활동계획을 수립하여 정부 노인일자리사업을 신청하면 인력 모집 예산을 확보할 수 있다. 그리고 노인의 경직된 사고와 완고한 태도를 완화하고 고품질의 서비스를 위한 사전 실무교육이 필요하다. 더불어 노인인력 전문기관과의 연계 협력 및 은퇴사서를 활용하여 효율적으로 인력을 관리할 필요가 있다.

셋째, 공공도서관 측면의 '노노 서비스' 활성화를 위한 고려사항은 다음과 같다. 노인이용자들의 유대감 형성에 필요한 커뮤니티 공간 조성, '노노 서비스'의 안정적인 운영을 위한 도서관 자체 예산 확보가 필요하다. '노노 서비스' 도입 초기에는 정부의 노인일자리사업으로 시행하면 되지만 정부사업은 매년 신청에 의하여 진행되므로 지속적으로 예산을 지원받는 데는 어려움이 있을 수 있기 때문이다.

본 연구는 다가오는 초고령사회의 인구변화에 발맞추어 노인이용자가 수혜자이며 제공자인 노인서비스 방안을 제안하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 부산지역 공공도서관으로 한정하여 실시한 노인이용자 대상 설문조사와 특정 공공도서관의 사서 대상 면담을 통해 노인서비스 방안을 제안함으로써 지역적인 한계와 대상적인 한계가 있다. 향후 후속 연구에서는 연구 범위를 전국 공공도서관으로 확대하고 조사내용을 보완하여 보다 폭넓은 '노노 서비스' 방안을 제시한다면 도서관이 노인이용자들의 생활문화시설로서 그 역할을 다하는데 초석이 될 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 고용노동부 (2022). 정책자료. 신중년 경력형 일자리 지원.
출처: <https://www.moel.go.kr/policy/policyinfo/aged/list.do>
- 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령. 대통령령 제32447호.
- 국립국어원 (2022). 우리말샘.
출처: https://opendict.korean.go.kr/search/searchResult?focus_name_top=query&query=%EB%85%B8%EB%A0%B9%EC%9E%90
- 국립국어원 (2022). 표준국어대사전. 출처: <https://stdict.korean.go.kr/search/searchResult.do>
- 국민연금법. 법률 제18608호.
- 노인복지법. 법률 제18609호.
- 대통령 소속 국가도서관위원회 (2019). 제3차 도서관발전종합계획(발간등록번호 12-1371748-000011-01). 도서관법. 법률 제18547호.
- 도서관법 시행령. 대통령령 제33023호.
- 독서문화진흥법. 법률 제18764호.
- 문화체육관광부 (2019). 제3차 독서문화진흥기본계획.
출처: https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=17258
- 박상욱, 한송미, 오동근 (2015). 도서관에서의 노인인력 활용방안에 관한 연구: 대구시립중앙도서관의 금빛평생교봉사단을 중심으로. 한국도서관정보학회 동계학술발표회, 161-170.
- 배경재 (2021). 우리나라 공공도서관 노인 서비스 현황과 개선방안에 관한 연구. 정보관리학회지, 38(3), 199-214. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.199>
- 보건복지부 (2022). 2022년 노인보건복지 사업안내.
출처: https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=370560
- 심자영, 서은경 (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용행태 비교분석: 국회도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 35(3), 287-309. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287>
- 오의경, 박옥남 (2022). 공공도서관 시니어 이용자의 정보이용요구 조사 및 서비스 개선 방안 연구. 한국문헌정보학회지, 56(1), 449-472. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.449>
- 이하얀 (2018). 공공도서관 노인사회참여 프로그램 효과에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 지능정보화 기본법 시행령. 대통령령 제32627호.
- 차미경, 김보일, 김소영, 김중희 (2018). 국립중앙도서관 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 및

정보서비스 개발연구. 국립중앙도서관.

최유진, 차미경 (2019). 노인의 공공도서관 이용가치체계에 관한 연구: 서울 소재 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 30(1), 121-143. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.121>

통계청 국가통계포털 (2022). 장래인구추계. 총부양비.

출처: https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPA002&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=A41_10&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do

통계청 (2016). 인구대사전(발간등록번호 11-1240000-000456-01).

한국도서관협회 (2022). 사서자격증 통계. 출처: https://www.liblicense.kr/sub05_state.do

한국보건사회연구원 (2021). 한국 노인의 삶과 인식 변화: 노인실태조사 심층분석 (2021-23).

<https://doi.org/10.23060/kihasa.a.2021.23>

행정안전부 (2022. 7. 12). 행안부, 늘어난 정부인력 효율화 추진한다.

출처: https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000008&nttId=93105

American Library Association (2017). Reference and User Services Association, Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices. Available:

<https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>

Canadian Library Association (2016). Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults. Available:

<http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>

Laslett, P. (1991). A Fresh Map of Life: The Emergence of the Third Age. Harvard University Press.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Bae, Kyungjae (2018). A study on the current state and improvements of the public library services for older adult in Korea. Journal of Korean Society for Information Management 38(3), 199-214. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.199>

Cha, Mikyeong, Kim, Bo-il, Kim, So-Young, & Kim, Jonghee (2018). National Library of Korea A study on development of guidelines for libraries serving older adults. National Library

of Korea.

Choi, Yujin & Cha, Mikyeong (2019). A study on the elderly people's value system of the public library use: focusing on public libraries in Seoul. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science* 30(1), 121-143.

<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.121>

Enforcement Decree of Act on Prohibition of Age Discrimination in Employment and Elderly Employment Promotion. No.32447.

Enforcement Decree of the Framework Act on Intelligent Informatization. No.32627.

Enforcement Decree of the Libraries Act. No.33023.

Korea Institute for Health and Social Affairs (2021). Changes in the lives and perceptions of the elderly in Korea: National survey of Older Koreans (2021-23).

<https://doi.org/10.23060/kihasa.a.2021.23>

Korean Library Association (2022). Librarian license statistics. Available:

https://www.liblicense.kr/sub05_state.do

Lee, Ha-yan (2018). A Study on the Effect of Public Library Elderly Social Participation Programs. Master's thesis, The Graduate School Chung-Ang University.

Libraries Act. No.18547.

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2019). The 3rd Reading Culture Promotion Basic Plan. Available: https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=17258

Ministry of Employment and Labor (2022). Policy information. Career-type job support for middle-aged. Available: <https://www.moel.go.kr/policy/policyinfo/aged/list.do>

Ministry of Health and Welfare (2022). Welfare services guidelines. Available:

https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=370560

Ministry of the Interior and Safety (2022. 7. 12). Ministry of the Interior and Safety, Promote efficiency of increased government manpower. Available:

https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000008&nttId=93105

National Institute of Korean Language (2022). Korean dictionary. Available:

https://opendict.korean.go.kr/search/searchResult?focus_name_top=query&query=%EB%85%B8%EB%A0%B9%EC%9E%90

National Institute of Korean Language (2022). Korean standard unabridged dictionary. Available:

<https://stdict.korean.go.kr/search/searchResult.do>

National Pension Act. No.18608.

Oh, Euikyung & Park, Ok Nam (2022). A study on information needs of senior users and service improvement in public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science* 56(1), 449-472. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.449>

Park, Sang Uk, Han, Song Mi, & Oh, Dong Geun (2015). Utilization of elderly people human resources in library environment: with a special regard to the utilization of kumbit lifelong education volunteers at Daegu Metropolitan Jungang Library. *Korean Library And Information Science Society the Winter International Conference* 161-170.

Presidential Committee on Library and Information Policy of Korea (2019). The 3rd Comprehensive Library Development Plan(No.12-1371748-000011-01).

Reading Culture Promotion Act. No.18764.

Sim, Jayoung & Seo, Eun-Gyoung (2018). Generational comparative analysis on library usage of senior groups in national assembly library of Korea. *Journal of Korean Society for Information Management* 35(3), 287-309.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.287>

Statistics Korea (2016). *Encyclopedia of Population* (No. 11-1240000-000456-01).

Statistics Korea, Korean Statistical Information System (2022). Future population projections. total dependency ratio. Available:

https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPA002&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=A41_10&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do

Welfare of Senior Citizens Act. No.18609.